

CONSULTA PRELIMINAR

Aquisição em modelo SaaS de
aplicação única para ITSM, ITOM e
ITAM

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA
Departamento de Sistemas de Informação



1. INDICE

1. INDICE	1
2. ENQUADRAMENTO	2
3. FORMA DA CONSULTA	2
4. OBJETO DA CONSULTA	2
5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA.....	6

2. ENQUADRAMENTO

O Município de Lisboa, na qualidade de Entidade Adjudicante e através do Departamento de Sistemas de Informação, realiza por via desta comunicação, uma consulta preliminar ao mercado, consulta essa que se fundamenta no artigo 35º-A do Código dos Contratos Públicos, na sua versão atual.

A consulta preliminar ao mercado é um processo fundamental no âmbito da contratação pública, que visa antecipar o procedimento formal de adjudicação e promover uma abordagem mais informada e estratégica.

Este mecanismo permite à entidade contratante obter uma visão detalhada sobre o mercado disponível, as alternativas técnicas, as soluções inovadoras e as estimativas de custos associadas aos bens ou serviços que pretende adquirir, antes de lançar o procedimento formal de contratação.

3. FORMA DA CONSULTA

É imperativo que esta consulta preliminar ao mercado seja conduzida com transparência, e não haja tratamento desigual de operadores económicos, conforme dispõe o artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos. Com esse objetivo em vista, toda a informação da consulta preliminar é publicitada no portal Internet público da Câmara Municipal de Lisboa - <https://www.lisboa.pt/>.

A prestação voluntária e não vinculativa de informação pelos operadores económicos deverá ser feita através do endereço de e-mail dsi.aquisicoes@cm-lisboa.pt até às 24h do dia 21 de março de 2025.

4. OBJETO DA CONSULTA

A presente consulta tem como objetivo a recolha de informação sobre soluções disponíveis no mercado para uma plataforma única em modelo SaaS (Software as a Service), capaz de integrar as funcionalidades de ITSM (IT Service Management), ITOM (IT Operations Management) e ITAM (IT Asset Management), com o intuito de melhorar a

gestão e operação dos serviços de TI da CML.

A crescente complexidade dos ambientes tecnológicos e a necessidade de otimizar a gestão de serviços, operações e ativos de TI, tem levado a uma procura por soluções mais integradas e flexíveis, permitindo automação, controlo, visibilidade e agilidade na gestão de todos os aspetos relacionados à infraestrutura de TI.

A implementação de uma plataforma única em modelo SaaS representa uma solução eficiente, escalável e segura, sem a necessidade de investimentos elevados em infraestrutura própria, além de garantir atualizações constantes e suporte especializado.

O objetivo principal é a aquisição de uma solução única, num modelo SaaS, que seja capaz de:

- **ITSM** (IT Service Management): Gerir os serviços de TI, incluindo incidentes, requisições, mudanças, problemas, conhecimento e catalogação de serviços.
- **ITOM** (IT Operations Management): Automatizar e gerir as operações de TI, incluindo monitorização de sistemas, integração de processos e gestão de eventos, alertas e desempenho.
- **ITAM** (IT Asset Management): Gerir o ciclo de vida dos ativos de TI, desde a aquisição até ao abate, garantindo a conformidade, a rastreabilidade e a eficiência nos custos.

A solução proposta deverá estar em conformidade com os requisitos técnicos para soluções cloud definidos pela CML, de acordo com o documento em anexo que aqui se disponibiliza - **Requisitos para fornecedores de soluções SaaS**.

4.1 Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução

1. ITSM (Gestão de Serviços de TI)

- a) **Gestão de Incidentes:** Registo, categorização, atribuição, escalonamento e resolução de incidentes, com SLAs configuráveis;
- b) **Gestão de Pedidos:** Portal de auto-atendimento para submissão e acompanhamento de pedidos de serviço;
- c) **Gestão de Problemas:** Identificação, análise de causa raiz e gestão de resolução de problemas;
- d) **Gestão de Mudanças:** Controlo de pedidos de mudança, avaliação de impacto e fluxos de aprovação.
- e) **Gestão do Catálogo de Serviços:** Definição e publicação de serviços disponíveis para utilizadores;
- f) **Base de Conhecimento:** Repositório de artigos e documentação para suporte e autoajuda;

- g) **Gestão de SLA/OLA:** Monitorização e cumprimento de acordos de nível de serviço;
- h) **Relatórios e Dashboards:** Indicadores chave de desempenho (KPIs) e relatórios customizáveis.

2. ITOM (Gestão de Operações de TI)

- a) **Monitorização e Observabilidade:** Capacidade de monitorizar infraestrutura, aplicações e redes;
- b) **Gestão de Eventos:** Correlação de eventos e alertas automatizados;
- c) **Automação de Processos:** Execução de scripts e ações corretivas automáticas;
- d) **Gestão de Configuração (CMDB):** Base de dados centralizada para monitorizar relações entre ativos e serviços;
- e) **Orquestração e Integração:** Integração com sistemas de terceiros, incluindo ferramentas de cloud, redes e segurança.

3. ITAM (Gestão de Ativos de TI)

- f) **Inventário de Ativos:** Registo e rastreamento de hardware, software e licenças;
- g) **Gestão de Ciclo de Vida:** Controlo desde a aquisição até ao descomissionamento de ativos;
- h) **Gestão de Licenciamento:** Conformidade de licenciamento de software e otimização de custos;
- i) **Gestão de Contratos e Custos:** Monitorização de contratos de manutenção e leasing;
- j) **Discovery e Auto-Descoberta:** Identificação automática de ativos na rede.

4.2 Requisitos de Segurança e Conformidade

A solução deverá assegurar os requisitos de segurança e conformidade identificados no ponto 5 “**Requisitos de Segurança e Conformidade da Solução**” do documento, “**Requisitos para fornecedores de soluções SaaS**”, que disponibilizamos em anexo.

4.3 Requisitos de Disponibilidade e Integração

- a) Taxa de disponibilidade mínima de (Uptime) 99,9%;
- b) *Compatibilidade com sistemas e infraestruturas já existentes:*
 - i. **Sistemas de Gestão de Identidade:** Active Directory da CML, LDAP (Lightweight Directory Access Protocols);
 - ii. **Sistemas de Monitorização e Gestão de Infraestrutura:** Checkmk;
 - iii. **Plataformas de Comunicação e Colaboração:** Microsoft Teams e Email (a integração com o sistema de Email deverá permitir ligação IMAPS com método de autenticação moderna e SMTP com autenticação para envios);
 - iv. **Ferramentas de Business Intelligence):** Power BI Pro.

4.4 Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

Tipo de suporte e tempo de resposta:

- a) **Manutenção Preventiva:** Atualizações regulares, auditorias de segurança e testes de desempenho;
- b) **Manutenção Corretiva:** Correção de falhas, recuperação de dados e análise pós-incidente;
- c) **Suporte Técnico:** Suporte por helpdesk, remoto ou on-site se necessário, com os seguintes SLAs:
 - i. Cobertura mínima de 8/5.
 - ii. Tempo de resposta 1 hora.
 - iii. Tempo de resolução 1 dia.
- d) **Monitoramento Contínuo:** Monitorização de performance, segurança e alertas automáticos;
- e) **Relatórios e Análises de Desempenho:** Relatórios sobre incidentes, desempenho do sistema e SLA.

4.5 Requisitos de Interface e experiência com o Utilizador

A solução deverá assegurar ao utilizador:

- a) **Usabilidade:** *Fácil de aprender e eficiente na execução de tarefas;*
- b) **Design Visual Atraente:** *Interface limpa, organizada e visualmente agradável;*
- c) **Acessibilidade:** *Compatível com diferentes dispositivos, incluindo dispositivos*

móveis, e tecnologias;

- d) **Desempenho e Velocidade:** *Respostas rápidas e sem atrasos;*
- e) **Simplicidade:** *Design simples, intuitivo e sem sobrecarga;*
- f) **Segurança e Privacidade:** *Proteção dos dados e opções claras de privacidade.*

4.6 Número de ativos e utilizadores na CML

- a) **Nº. de ativos** – 20 000 ativos físicos;
- b) *Universo de Utilizadores CML – 10 000 utilizadores;*
- c) *Nº de utilizadores de backoffice (Self-Service) que vão operar o sistema – 50 utilizadores;*
- d) *Nº. de utilizadores de acesso à plataforma com funcionalidades completas – 4 utilizadores.*

5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

De seguida são apresentadas algumas orientações gerais para que, voluntariamente, os interessados em responder à presente Consulta Preliminar, possam disponibilizar as seguintes informações.

5.1 Modelo de Licenciamento

Disponibilizar informação detalhada sobre o modelo de licenciamento aplicado à solução.

5.2 Requisitos de Implementação

- a) *Modelo de Implementação da Solução que apresente:*
 - i. *Recursos necessários por parte da CML durante o processo de*

- implementação.
 - ii. Proposta de fases para a implementação, com prazos estimados.
 - iii. Estratégias para minimizar interrupções nas operações da CML durante o processo de implementação.
- b) Parametrização;
 - c) Testes e ativação;
 - d) Implementação/ Configuração de Processos;
 - e) Suporte e manutenção;
 - f) Modelo de formação a aplicar aos técnicos da CML.

5.3 Prazos de entrega e implementação

Apresentação de um cronograma com a identificação das atividades, matriz de responsabilidades e respetivos prazos de entrega.

5.4 Custos associados

- a) *Estrutura de custos detalhada associada à solução SaaS – se possível repartida pelas suas diversas componentes;*
- b) *Estrutura de custos detalhada associada às modalidades de licenciamento, suporte e manutenção;*
- c) *Estrutura de custos detalhada associada à implementação da solução;*
- d) *Estrutura de custos adicionais detalhada para customização e integrações específicas.*

5.5 Outras Informações a Disponibilizar

- a) **Demonstração de Provas de Conceito:** Disponibilizar apresentações práticas ou versões de teste da solução para avaliação;
- b) **Customização e Escalabilidade:** Disponibilizar informação sobre a possibilidade de adaptar a aplicação às necessidades futuras ou personalizações específicas;
- c) **Administração e monitorização:** Disponibilizar informação sobre a administração e monitorização da solução;
- d) **Metodologia de trabalho:** Apresentar sugestões sobre as melhores abordagens, metodologias e boas práticas, para os serviços requeridos;

- e) **Casos de estudo ou referências:** Disponibilizar informação sobre exemplos de projetos semelhantes realizados anteriormente;
- f) **Possibilidade de formação ou transferência de conhecimento:** Apresentar propostas para capacitação da equipa técnica da CML durante e após a implementação da solução.

Os operadores económicos poderão ainda apresentar outra informação que considerem relevante no âmbito da consulta.